# laclé

Le magazine d'information d'Adoma

N°8
2ND SEMESTRE 2014
www.adoma.fr

**Loger-Accompagner | Adoma Services, parce qu'Adoma, c'est plus que du logement !**

**Vivre chez Adoma | « Après la rue, rester dans ce cocon Adoma et se reconstruire »**

# Adoma innove

et lance la demande de logement **100% en ligne**

PAGES 6-7

adoma
*L'insertion par le logement*

# ÉDITO

**Bruno Arbouet,** directeur général

La clientèle traditionnelle d'Adoma vieillit. Les jeunes travailleurs migrants venus contribuer à la reconstruction de notre pays ont élu domicile pour beaucoup d'entre eux dans leur foyer Sonacotra. Ces « chibanis » représentent encore aujourd'hui le tiers de notre clientèle pour laquelle les équipes d'Adoma sont mobilisées afin de leur garantir un logement et un accompagnement social adaptés à leurs besoins spécifiques. Mais ils sont progressivement et significativement remplacés par un public plus jeune, souvent plus précaire : il s'agit de jeunes actifs qui recherchent une solution de logement accompagné au début de leurs parcours professionnel, des jeunes en formation, en apprentissage, en recherche d'emploi ou ballotés de CDD en CDD, des familles monoparentales (souvent des jeunes femmes avec enfants). Toutes choisissent Adoma pour reprendre pied, rebondir et préparer l'avenir. Cette évolution significative de la sociologie de nos résidents n'est pas indifférente. Elle dit beaucoup de la mutation des précarités. Elle nous oblige, au travers de notre démarche « Adoma Services », à nous adapter à ces besoins nouveaux. La mise en œuvre depuis juin dernier de la « demande de logement en ligne » participe de cette évolution. Les modes de communication ont évolué (via les SMS ou la réalisation d'un bulletin d'information au sein de chaque direction territoriale). Près d'un tiers du parc bénéficiera d'un accès WiFi dans les mois à venir. Le nombre de paiement des redevances en ligne augmente. L'espace Web client a été amélioré. Notre filière professionnelle d'ingénierie sociale se renforce. La société française évolue, Adoma adapte le cadre de vie de ses résidents en transformant peu à peu les chambres sans confort en studios autonomes. Ce qui est vrai pour le bâti et l'habitat, l'est également pour l'amélioration de la qualité de notre service social.

« **Adoma, c'est plus que du logement** »

Adoma, premier opérateur du logement accompagné, traduit notre solidarité nationale en actions. Avec fierté, chacun de nos salariés fait de cette ambition collective un engagement au quotidien.

ZOOM SUR

## Un nouveau métier : Responsable Insertion Sociale

Dans le cadre du renforcement de sa filière sociale, Adoma a créé en 2013 un nouveau métier : Responsable Insertion Sociale (RIS). Le RIS intervient en soutien du Responsable de résidence pour accompagner, en fonction des besoins de ce dernier (accès aux droits, santé, gérontologie...), les résidents. Par ailleurs, le RIS a la responsabilité de la coordination et de la mobilisation des acteurs sociaux intervenant sur les différents secteurs où Adoma est implantée. 50 postes ont été créés.

L'ESSENTIEL

## En 2013, sur 70 000 résidents :

**42 %**
**ONT PLUS DE 60 ANS**

**52 %**
**HABITENT EN RÉSIDENCES SOCIALES**

**9,4 %**
**SONT DES FEMMES**

**1,1 %**
**VIVENT EN PENSIONS DE FAMILLE**

**4 %**
**ONT MOINS DE 25 ANS**

**23 %**
**ONT UN EMPLOI EN CDI**

## *en image*

**Amiens, résidence sociale « Allonville », une transformation haute en couleur**
Le bâtiment, à l'origine un foyer pour travailleurs migrants de 228 chambres construit en 1967, a été entièrement rénové et pour compenser la perte de capacité d'accueil entraînée par l'augmentation des surfaces des logements, une construction neuve de 30 logements a été réalisée. La nouvelle structure, construite dans le prolongement de l'ancien foyer, communique avec le bâtiment d'origine. Architectes : Marjolijn et Pierre Boudry.

***S'engager***

### PLUS DE PLACES POUR RÉPONDRE À L'URGENCE

Outil de l'État pour assurer l'insertion, Adoma répond une nouvelle fois présent pour mettre à disposition des places d'accueil pour les plus précaires. Ainsi, 1772 places supplémentaires pour l'accueil des demandeurs d'asile ont été ouvertes, portant à 9 926 le nombre de places asile gérées par Adoma sur toute la France. Adoma intervient également en support dans le cadre du plan hivernal et propose 645 places dont 492 réservées à l'asile. Ces places supplémentaires viennent compléter les dispositifs d'hébergement gérés par Adoma tout au long de l'année.

LANCEMENT

## **Les logements Adoma** s'autonomisent !

Les logements dits autonomes sont des logements répondant à ces critères : une surface minimum de 15 m², et la présence d'une kitchenette et d'une salle d'eau (lavabo/douche/WC). En 2013 ce sont près de 1 400 nouveaux logements autonomes qui ont été livrés. Ces logements Adoma répondent ainsi aux attentes d'un nouveau public, plus jeune, alliant confort et intimité, pour un coût abordable. Les espaces de cuisine et de sanitaires à partager – créés à l'origine pour les anciens travailleurs migrants – disparaissent peu à peu. Cette configuration facilite par la suite l'insertion des résidents dans le parc immobilier durable.

↑ La présence quotidienne des Responsables de résidence et des échanges réguliers nourrissent le lien avec les clients.

# **Adoma Services :** parce qu'Adoma, c'est plus que du logement !

**Née de la volonté de valoriser le sens du service porté au quotidien par les salariés, Adoma lance sa nouvelle offre en direction de ses clients. En se positionnant dans l'innovation sociale, Adoma souhaite faciliter le quotidien des personnes accueillies pour les accompagner et les rendre acteurs de leur insertion. Plus qu'un assemblage de services, Adoma Services est avant tout un état d'esprit.**

**La satisfaction client est l'une des grandes préoccupations d'Adoma.** Être à l'écoute, répondre aux attentes et améliorer le cadre de vie sont autant de challenges auxquels les équipes d'Adoma sont confrontées tous les jours. Du service pratique à l'accompagnement social, l'offre d'Adoma permet de prendre en compte les besoins de tous ses clients, jeunes, femmes, personnes âgées.

## Les services au quotidien

Ils font partie des services dits traditionnels auxquels nos résidents sont habitués. Ainsi, l'équipement des logements en mobilier, la maintenance dans les lieux de vie, la fourniture et le lavage des draps sont compris dans la redevance payée par les clients. Afin de répondre aux besoins d'une partie de la population présente, des services additionnels sont également proposés tels que l'accès à une laverie, la fourniture de linge de toilette ou encore le nettoyage du logement.

## Accompagner les résidents

La création d'une filière 100 % dédiée à l'insertion sociale a permis à Adoma de renforcer ses missions d'accompagnement sur les thématiques du vieillissement, de la santé, du parcours résidentiel, de l'insertion sociale et professionnelle et de l'accès aux droits. Adoma mobilise les acteurs locaux et nationaux sur ces différentes problématiques afin de faciliter l'accès aux soins, aux droits, à l'emploi et au logement de ses résidents, et ainsi permettre leur réinsertion.

↑ Chaque jour, l'ouvrier de maintenance assure l'entretien des logements et des espaces communs.

→Le client s'acquitte pour son logement d'une redevance qui comprend mobilier, équipement, électricité, chauffage, eau chaude et froide, fourniture et lavage des draps, maintenance.

← Un nouveau mobilier équipe les logements, pour répondre aux attentes des jeunes actifs, femmes et familles monoparentales.

## Renforcer la relation client

Construire et nourrir le lien avec nos clients nécessite des échanges réguliers et une bonne diffusion de l'information. Aussi, en plus de la présence presque quotidienne des responsables de résidence, Adoma construit de nouveaux ponts avec ses résidents en mettant à leur disposition des outils de communication adaptés à la diversité des publics accueillis. Un bulletin d'information a été créé, l'envoi de SMS permet dorénavant le partage de l'information en temps réel, et l'espace Web client sera étoffé pour devenir un espace personnalisé. Autant d'actions qui permettent de renforcer la relation client.

**Rencontre avec**

Souhila Kellaci, Directrice de la Gestion Locative, chez Adoma

« Tous nos clients doivent pouvoir accéder à une offre de services »

**Pourquoi lancer une offre de services chez Adoma ?**

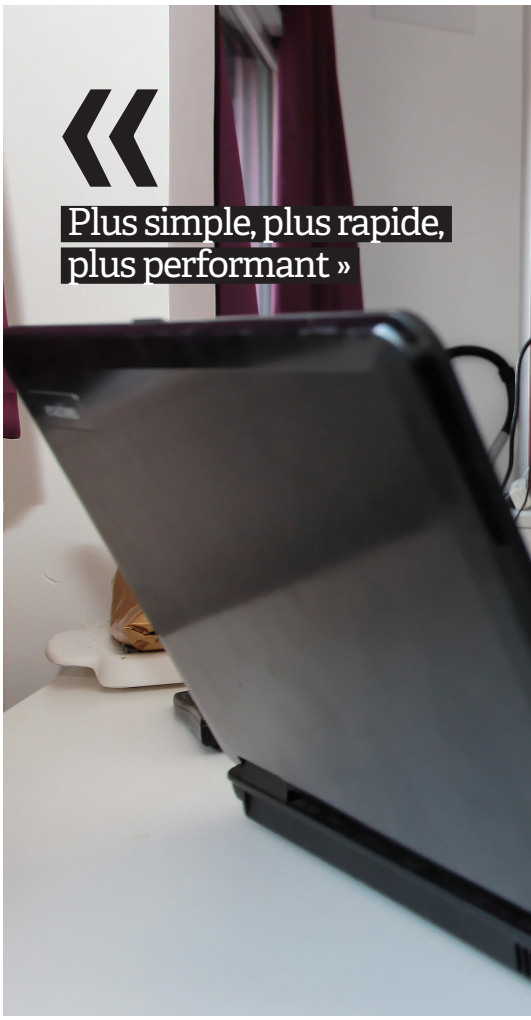
Au cours des dernières années, la clientèle accueillie chez Adoma a progressivement évolué. À côté de la population vieillissante des travailleurs migrants, les résidences Adoma accueillent de plus en plus de jeunes actifs, de femmes et de familles monoparentales, tous précaires. Dans ce contexte de transition démographique et sociologique, Adoma devait repenser son offre de services afin de mieux répondre aux attentes actuelles et futures de tous ces publics. Tous nos clients doivent pouvoir accéder à une offre de services diversifiée et personnalisée. C'est l'objectif poursuivi par Adoma, avec le lancement de sa nouvelle offre : Adoma Services.

**Quelle est la plus grande innovation lancée dans ce cadre ? Quel(s) changement(s) pour les clients ?**

L'innovation principale se situe sans nul doute autour de la relation client. Il existe en effet aujourd'hui plus d'une manière de communiquer, et la dématérialisation du « dossier client » s'inscrit dans une tendance lourde de l'évolution sociétale. Les résidents ont des attentes légitimes en termes d'information et de fonctionnalités auxquelles Adoma entend répondre : l'envoi de SMS et la mise en place d'un espace Web personnalisé (suivi du compte, modèles de courrier personnalisés, aide aux démarches administratives, etc.) répondent à cette attente. Autant de possibilités qui existent peu dans le secteur du logement-foyer et qu'Adoma s'engage à mettre en œuvre pour ses résidents.

# Adoma innove en lançant la **demande de logement en ligne**

En juin 2014, Adoma a lancé la demande de logement en ligne 100 % informatisée. Adoma est ainsi le premier bailleur du logement très social à dématérialiser sa demande de logement sur toute sa chaîne de traitement : de la saisie directe sur son site jusqu'à l'entrée dans la résidence du candidat retenu.




**Dorénavant pour demander un logement Adoma, rien de plus simple ! Il suffit de se rendre directement sur le site www.adoma.fr !**

## Une démarche innovante

En quelques clics, le particulier ou le partenaire réalise sa demande sur le site internet de l'entreprise sur le formulaire dédié. Un changement de pratique très apprécié par les candidats qui, jusqu'alors, devaient imprimer le formulaire, le renseigner, le photocopier, y joindre les photocopies des justificatifs demandés et l'envoyer en autant d'exemplaires que de résidences choisies. Un confort pour beaucoup d'entre eux qui jusqu'à présent devaient se déplacer sur différentes résidences pour y déposer leur dossier. Un mode d'emploi animé leur permet s'ils le souhaitent d'être assistés à chaque étape de la saisie du formulaire. Les informations saisies par le candidat sont étudiées en Commission de Validation des Demandes (CVD) en présence des partenaires. Une démarche innovante qui garantit efficacité, rapidité et simplicité à tous les intervenants, et homogénéité des pratiques.

Tout postulant a l'assurance de recevoir un accusé de réception par sms ou courriel confirmant l'enregistrement de sa demande, et d'être informé de l'avancement de son dossier dans les six mois qui suivent. Le candidat retenu par la commission pour l'attribution d'un des logements disponibles est tenu d'apporter les documents justificatifs au moment de la visite du futur logement, dont il sera avisé par sms et/ou mail. Il rencontrera, sur place, le gestionnaire de la résidence concernée.

## Des demandes toujours plus nombreuses

La mise en ligne de ce projet a nécessité plusieurs mois de préparation au sein de l'entreprise, menée par l'ambition de proposer un dispositif performant et transparent pour les partenaires et les candidats au logement, toujours plus nombreux. En 2013, plus de 700 000 internautes sont venus visiter le site internet Adoma, et plus de 9 % d'entre eux ont téléchargé le formulaire de demande de logement.

Chaque semaine, ce sont ainsi près de 1 700 demandes qui sont saisies. 41 % des demandes de logement concernent des candidats âgés de 18 à 30 ans. 29 % des candidats sont des femmes. Les salariés ou en recherche d'emploi représentent 60 % des demandeurs, 33 % des personnes percevant des minima sociaux. Ces éléments sont significatifs de l'évolution de la clientèle future d'Adoma.

## Un système d'attribution transparent

Les partenaires peuvent ainsi effectuer les démarches pour le compte des personnes qu'ils accompagnent. S'ils figurent parmi la liste déroulante du formulaire sur les organismes conventionnés, ils verront leur demande de logement traitée en priorité. Les partenaires peuvent aussi être informés en temps réel.

Une commission de validation des demandes examine les candidatures portant sur ce secteur par ordre de priorité (localisation souhaitée, ancienneté de la demande...). Les candidats ont pu cocher jusqu'à 5 communes et/ou arrondissements où sont implantées des résidences Adoma. Si aucun logement n'a pu être proposé au candidat durant la période des 6 mois, un sms et/ou mail l'informera à la fin de cette période de la fin de validité de sa demande initiale et l'incitera à la renouveler. En réformant le système d'attribution de ses logements, Adoma répond aux attentes de ses partenaires et d'une nouvelle clientèle plus jeune et portée sur les nouvelles technologies. Plus simple, plus rapide, plus transparent, le nouvel outil de demande de logement en ligne est à l'image d'Adoma aujourd'hui : moderne et dynamique.

↑ Les demandes de familles monoparentales sont de plus en plus nombreuses

↑ 44 % des demandes de logement concernent des candidats âgés de moins de 36 ans

← 35 % des demandeurs sont salariés

↑ 29 % des candidats sont des femmes

↑ Près de la moitié des demandeurs de logement ont des ressources inférieures à 762 € par mois

## Pension de famille Guynemer, à Caen

# ISABELLE B.

« Après la rue, rester dans ce cocon Adoma et se reconstruire »

**Le sourire est radieux. Quelques semaines seulement qu'Isabelle a pris possession de son studio tout neuf, dans la première pension de famille Adoma de Caen construite en bois modulaire, et déjà murs et mobiliers s'habillent de vert espoir.**

« **Avant, j'avais un appartement, et j'ai tout perdu. Mon fils de 13 ans a été placé. Ce n'est pas simple pour moi.** » Par bribes, Isabelle raconte son histoire, l'expulsion, puis l'errance de foyer d'urgence en accueil d'urgence, avec l'appel quotidien au 115 ; douze mois d'errance durant lesquels, chaque jour, elle et son fils ont défait et refait inlassablement leur paquetage. « *Nous avons même dormi dans la rue une semaine.* » Elle y rencontre des sans-abri, avec qui elle se lie et « *fait la manche* ». Aujourd'hui, de cette période sombre, restent, punaisées sur le mur de son studio, les photos des chiens de ses amis, « *une façon de garder leur souvenir et de ne pas oublier ce no man's land où j'étais* ». Son point de ralliement était le centre La Boussole, un lieu d'accueil de jour géré par le CCAS de la ville, où elle trouvait douche et repas chauds. Elle se résout au placement de son fils dans une structure d'accueil : « *Il est heureux, il est bien encadré.* » Elle loue sa force de caractère : « *Il n'a jamais baissé le regard. Sa force, c'est son courage. Il ne recule pas et sait ce qu'il veut.* » La chance a enfin tourné le jour où son référent social lui propose une place dans le Village de la Cotonnière, un centre créé et géré par Adoma, pour l'accueil et la réinsertion des personnes sans-abri. « *J'ai dû attendre tout l'hiver qu'une place se libère. En juin 2013, j'intégrais l'un des chalets. Quatre mois plus tard, Adoma me proposait ce studio dans la pension de famille. Il faudrait être difficile pour ne pas être contente, avec ce bâtiment et ces logements tout neufs.* »
La roue commence à tourner et Isabelle caresse l'espoir d'un avenir meilleur. « *Je peux enfin me consacrer à mon projet : l'écriture de nouvelles pour enfants. J'en suis à soixante histoires. Mon but, c'est qu'elles soient publiées. J'ai aussi écrit un livre sur mon parcours, une édition unique que je remettrai à mon fils le jour de ses 18 ans et qu'il pourra transmettre à ses enfants et petits-enfants.* »
En attendant, chez Adoma, elle donne un nouveau rythme à sa vie : « *J'essaie de m'habituer à dormir la nuit et à faire des activités le jour. Je vais m'occuper de ma santé, qui est devenue très fragile. Une fois que j'aurai retrouvé la forme physique, je pourrai alors commencer à chercher du travail et par la suite faire les démarches pour reprendre mon fils.* »
Aujourd'hui, elle se dit sereine : « *Avec Céline et Angie, les deux responsables de la pension de famille qui m'épaulent, je suis sur la bonne voie.* »

adoma
L'insertion par le logement

*la**clé*** **le magazine d'Adoma – Directeur de la publication :** Bruno Arbouet, directeur général – **Rédacteurs :** Élodie Garcia, Claire Jouany, Sophie Masson – **Contact :** tél. 01 40 61 44 49 – **Conception :** CITIZEN PRESS – **Responsable d'édition :** Béatrice Bochet – **Secrétariat de rédaction :** Alexandra Roy – **Photogravure :** PPDL – **Impression :** Imprimerie Advence – **Crédits Architectes :** Agence Ulysses, Bluteau & Nassif, Marjolijn et Pierre Boudry, Dollé-Labbé, Laurent Froment, Yves Parent, Hervé Vincent – **Crédits photos :** Adoma, Thibault Schenkel, Valérie Gaillard, Jean-Marc Blache, André Bocquel, Thierry Contrain, Sylvie Dupic, Karine Lumia , Thierry Mamberti, Jérémie Pitot, Laurent Rousselin – **Tirage :** 5500 ex. – **ISSN :** 2258 - 143X – **Adoma :** 42 rue Cambronne, 75740 Paris Cedex 15. **www.adoma.fr**